DOCUMENTATION GÉNÉRALE

Tarifs et conditions de vente

Centre Funéraire Naucelle

Agence de Naucelle

Tarif en vigueur à compter du 12/11/2026

établis en application de l'arrêté du 11 janvier 1999 modifié relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires

Dénomination sociale et forme juridique	SARL
Numéro d'inscription	RCS Rodez 934 669 136
Adresse du siège social	ZA de l'Issart 12800 Naucelle
Adresse de l'établissement	ZA de l'Issart 12800 Naucelle
Représentant légal ou responsable de l'établissement	Annick FERRAND, Coralie DAURES, Co-Gérantes
Numéro d'habilitation de l'établissement	N° 24-12-0147 délivrée par le préfet de l'Aveyon arrêté N°12-2024-12-31-00001 du 31 Décembre 2024
Prestations pour lesquelles l'établissement est habilité	1- Le transport des corps avant et après mise en bière ; 2- L'organisation des obsèques ; 4 La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires ; 6- La Gestion et l'utilisation des chambres funéraires 7- La gestion et l'utilisation des chambres funéraires 8 La fourniture de personnel, des Objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations, à l'exception des plaques funéraires, emblèmes religieux, fleurs, travaux divers d'imprimerie et de la marbrerie funéraire

Prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire

Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :

- la fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées ;
- la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière ;
- si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse (stimulateur cardiaque) fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation ;
- si vous optez pour une inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau ;
- si vous optez pour une crémation : le personnel pour la crémation, la fourniture de l'urne avec la plaque et les prestations associées (scellement, dépôt en columbarium, inhumation sinon dispersion) ;
- les frais avancés pour votre compte lorsqu'ils sont dus : la vacation de police lorsque l'opération est soumise à surveillance, et la redevance de crémation lorsque le gestionnaire du crématorium en prévoit une (sommes reversées sans majoration).

Certaines prestations ne sont réglementairement obligatoires qu'en fonction des circonstances :

- les soins de conservation (actes de thanatopraxie) en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne ;
- le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur en cas de cercueil fermé soit à résidence, soit dans un édifice cultuel ou dans un caveau provisoire, pour une durée excédant six jours, en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne, et en cas d'infection transmissible ou décision du préfet.

Vous pouvez librement accepter ou refuser les autres prestations qui vous sont proposées, dans la mesure où elles sont optionnelles.

Le transport du corps avant et après mise en bière est réalisé en fonction des circonstances et de vos choix. Dans tous les cas, il doit être opéré par un véhicule funéraire conforme aux prescriptions techniques prévues par la réglementation.

Comment lire notre tarif

Nos prestations sont présentées en deux colonnes, « prestations obligatoires » et « prestations non obligatoires », comme dans le devis. Celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances portent sous leur ligne une mention le précisant. La notice d'information aux familles est à votre disposition en libre-service dans cette agence, affichée en vitrine et publiée sur notre site internet.

CENTRE FUNÉRAIRE NAUCELLE
ZA de l'Issart 12 800 NAUCELLE
05 65 47 01 58
pf.naucelle@gmail.com

Habilitation : 24-12-0147 - SIRET: 93466913600012

Tarif général applicable au 12/11/2026

** : Prestations sous traitées

	Prestation		Taux TVA	HT	TTC
	Obligatoire	Non obligatoire			
1A - Préparation et organisation des obsèques					
Organisation des obsèques					
Démarches administratives complètes		X	20 %	202.50 €	243.00 €
Démarches administratives non locales(rayon sup. à 20km).		X	20 %	222.50 €	267.00 €
Démarches administratives non locales(rayon sup. à 80 km).		X	20 %	305.83 €	367.00 €
Démarches administratives simplifiées		X	20 %	100.00 €	120.00 €
Organisation des Obsèques		X	20 %	105.83 €	127.00 €
Organisation des obsèques au Domicile (déplacement)		X	20 %	122.50 €	147.00 €
Organisation obsèques Week end ou jours fériés		X	20 %	122.50 €	147.00 €
Articles funéraires					
Chapelet		X	20 %	20.83 €	25.00 €
Inter à graver ABS		X	20 %	8.33 €	10.00 €
Plaque en bronze pour espace de dispersion		X	20 %	290.83 €	349.00 €
Soins somatiques					
Retrait Pace Maker - obligatoire **	X		20 %	232.50 €	279.00 €
Retrait Pace Maker lors d'un soin - obligatoire **	X		20 %	79.17 €	95.00 €
Soins de conservation **		X	20 %	370.83 €	445.00 €
Soins de conservation à domicile **		X	20 %	413.33 €	496.00 €
Soins de conservation Sam/ Dim/ Jrs Fériés **		X	20 %	414.17 €	497.00 €
Soins Spécifique **		X	20 %	419.17 €	503.00 €
Toilette et/ou habillage		X	20 %	232.50 €	279.00 €
Toilette et/ou habillage extérieur		X	20 %	249.17 €	299.00 €
Toilette et/ou habillage Sam/ Dim/ Jrs Fériés		X	20 %	254.17 €	305.00 €
Toilette et/ou habillage spécifique après autopsie		X	20 %	279.17 €	335.00 €
1B - Chambre funéraire					
Chambre funéraire					
Cellule négative - 1 jour		X	20 %	135.83 €	163.00 €
Cellule négative Jour supplémentaire		X	20 %	25.00 €	30.00 €
Cellule réfrigérée - 1 jour		X	20 %	85.83 €	103.00 €
Cellule réfrigérée ordinaire (1er au 5ème jours)		X	20 %	239.17 €	287.00 €
Déplacement pour installation de table (inf a 20km)		X	20 %	79.17 €	95.00 €
Déplacement pour installation de table (inf a 20km) - Week-end / Jours Fériés		X	20 %	115.83 €	139.00 €

CENTRE FUNÉRAIRE NAUCELLE
ZA de l'Issart 12 800 NAUCELLE
05 65 47 01 58
pf.naucelle@gmail.com

Habilitation : 24-12-0147 - SIRET: 93466913600012

Tarif général applicable au 12/11/2026

	Prestation		Taux TVA	HT	TTC
	Obligatoire	Non obligatoire			
Frais d'admission en chambre funéraire		X	20 %	104.17 €	125.00 €
Frais d'admission en chambre funéraire nuit / week end / féries		X	20 %	127.50 €	153.00 €
Frais utilisation du laboratoire		X	20 %	80.83 €	97.00 €
Installation Présentation Dim/JrsFériés		X	20 %	79.17 €	95.00 €
Location de salon 1 journée		X	20 %	111.67 €	134.00 €
Location de salon tarif forfaitaire 2 à 6 jours		X	20 %	262.50 €	315.00 €
Location de salon tarif forfaitaire 7 à 14 jours		X	20 %	124.17 €	149.00 €
Location de table de présentation en chambre funéraire		X	20 %	114.17 €	137.00 €
Location de table de présentation et installation à domicile		X	20 %	165.83 €	199.00 €
Location de table de présentation et installation à domicile (supp à 20km)		X	20 %	199.17 €	239.00 €
Location de table de présentation et installation à domicile Week-end / Jours fériés		X	20 %	199.17 €	239.00 €
Présentation du défunt à domicile - Brancardiers		X	20 %	100.00 €	120.00 €
Présentation du défunt en Salon par demi journée		X	20 %	91.67 €	110.00 €
2 - Transport du défunt avant mise en bière (sans cercueil)					
Transport avant mise en bière					
Brancardier		X	20 %	82.50 €	99.00 €
Brancardier(s) Week-end, Nuit, Jours fériés		X	20 %	122.50 €	147.00 €
Housse sanitaire	X		20 %	54.17 €	65.00 €
Housse sanitaire Enfant	X		20 %	29.17 €	35.00 €
Housse sanitaire Hors Gabarit	X		20 %	65.83 €	79.00 €
Housse sanitaire Transport à l'étranger	X		20 %	189.17 €	227.00 €
kilomètres - Transport avant mise en bière		X	10 %	3.41 €	3.75 €
kilomètres Week-end, Nuit et Jour Férié		X	10 %	3.77 €	4.15 €
Transport de corps avant mise en bière		X	10 %	262.73 €	289.00 €
Transport de corps avant mise en bière (Week-end, Nuit ou Jour Férié)		X	10 %	344.55 €	379.00 €
3 - Cercueil et accessoires					
Cercueil					
Capiton ÉTOFFE - en velours, volant plat écru, haut de gamme, qualité supérieure.		X	20 %	325.00 €	390.00 €
Capiton HANAMI - 100% coton, volant plat et bande verticale sur la couverture, imprimé fleurs de cerisiers.		X	20 %	230.83 €	277.00 €
Capiton NATURA - Coton certifié 100% naturel (amensia)		X	20 %	190.83 €	229.00 €
Capiton ROSACE - en polycoton, volant plat gris uni, coussin et drap écru avec bande à motifs		X	20 %	215.83 €	259.00 €
Capiton SABLE - 100% coton, sobre et élégant, avec un revers beige.		X	20 %	220.83 €	265.00 €

CENTRE FUNÉRAIRE NAUCELLE
ZA de l'Issart 12 800 NAUCELLE
05 65 47 01 58
pf.naucelle@gmail.com

Habilitation : 24-12-0147 - SIRET: 93466913600012

Tarif général applicable au 12/11/2026

	Prestation		Taux TVA	HT	TTC
	Obligatoire	Non obligatoire			
Capiton SILLAGE - en polycoton, motif tissé, volant plat et revers uni.		X	20 %	227.50 €	273.00 €
Capiton TAFFETAS - Eco		X	20 %	124.17 €	149.00 €
Cercueil CHAMPÊTRE, bois de peuplier, finition brut, 18mm, motifs imprimés fleuris, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	1445.83 €	1735.00 €
Cercueil COLORS, en hêtre massif 22 mm, avec côtés moulurés, poignées en zamak finition aluminium, bac biodégradable et plaque d'identité, disponible dans un large choix de couleurs personnalisées.	X		20 %	2158.33 €	2590.00 €
Cercueil EVIDENCE, bois de pin, finition blanchie et vernie, 18mm, 4 poignées en bois, plaque d'identité.	X		20 %	1179.17 €	1415.00 €
Cercueil HARMONIE, en chêne massif 22 mm, avec côtés moulurés, poignées finition nickelée satinée, bac biodégradable et plaque d'identité.	X		20 %	2079.17 €	2495.00 €
Cercueil PLERIN, Pin massif vernis, 22 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	991.67 €	1190.00 €
Cercueil POISSY Parisien, chêne massif 22 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	1075.00 €	1290.00 €
Cercueil PONTAIX Parisien, chêne massif, vernis satiné 22 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	1995.83 €	2395.00 €
Cercueil PRIOUL Parisien, Pin massif 22mm , 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	825.00 €	990.00 €
Cercueil PROVINS Parisien, chêne massif, vernis mat 22 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	1662.50 €	1995.00 €
Cercueil TANIS Tombeau, chêne massif mouluré 22 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	1829.17 €	2195.00 €
Cercueil TARBES Tombeau, chêne massif, vernis satiné 22 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	1241.67 €	1490.00 €
Cercueil THEZE Pin massif vernis, 22 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	1325.00 €	1590.00 €
Cercueil TIGNES Tombeau, frêne massif, qualité ébénisterie, moulure dans la masse, couvercle réhaussé, finition satinée brillante, 30 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	2654.17 €	3185.00 €
Cercueil TRESSÉ, fabriqué en rotin, finition naturelle, 15mm, capiton intégré couleur écru, 4 poignées articulées en rotin, plaque d'identité.	X		20 %	2079.17 €	2495.00 €
Cercueil TREVOUX Tombeau, chêne massif, vernis satiné,22 mm, 4 poignées, Bac Bio, plaque d'identité.	X		20 %	1408.33 €	1690.00 €
Housse sanitaire EcoZinc - Filtre épurateur agréé	X		20 %	497.50 €	597.00 €
Supplément pour cercueil Hors Côte		X	20 %	208.33 €	250.00 €
Symbole religieux - Croix large en bois sans Christ		X	20 %	50.00 €	60.00 €
Symbole religieux en laiton - Croix large avec Christ		X	20 %	100.00 €	120.00 €

CENTRE FUNÉRAIRE NAUCELLE
ZA de l'Issart 12 800 NAUCELLE
05 65 47 01 58
pf.naucelle@gmail.com

Habilitation : 24-12-0147 - SIRET: 93466913600012

Tarif général applicable au 12/11/2026

	Prestation		Taux TVA	HT	TTC
	Obligatoire	Non obligatoire			
Symbole religieux ou civil ABS - Croix avec Christ ou Rose		X	20 %	37.50 €	45.00 €
Symbole religieux ou civil en laiton - Croix fine avec ou sans Christ ou Rose		X	20 %	66.67 €	80.00 €
Plaque d'Identité	X		20 %	16.67 €	20.00 €
4 - Mise en bière et fermeture du cercueil					
Mise en bière					
Mise en bière (de 16 km à 50 kms)		X	20 %	175.00 €	210.00 €
Mise en bière (Supérieur à 50 kms)		X	20 %	200.00 €	240.00 €
Mise en bière (inf à 15 km)		X	20 %	141.67 €	170.00 €
Mise en bière à la Chambre Funéraire Sam/Dim, Jours fériés		X	20 %	92.50 €	111.00 €
Mise en bière préalable à la Chambre Funéraire		X	20 %	82.50 €	99.00 €
5 - Transport du défunt après mise en bière (avec cercueil)					
Convoi funéraire					
Corbillard et son chauffeur		X	10 %	271.82 €	299.00 €
Corbillard et son chauffeur Week-ends/Jours Fériès		X	10 %	317.27 €	349.00 €
Mise à disposition de porteur(s) au cimetière		X	20 %	105.83 €	127.00 €
Mise à disposition de porteur(s) au cimetière : Week-end		X	20 %	130.83 €	157.00 €
Mise à disposition de porteur(s) au convoi		X	20 %	129.17 €	155.00 €
Mise à disposition de porteur(s) au convoi : Sam/Dim & Fériés		X	20 %	164.17 €	197.00 €
Transport après mise en bière					
kilomètres - Transport après mise en bière		X	10 %	3.41 €	3.75 €
6 - Cérémonie funéraire					
Cérémonie					
Maitre de cérémonie		X	20 %	139.17 €	167.00 €
Maître de cérémonie - Dispersion ou Inhumation Urne (la dispersion des cendres peut avoir lieu en pleine nature et peut être effectuée soit à titre gratuit par la famille elle-même, soit par un opérateur funéraire mandaté et rémunéré à cette effet)	X		20 %	82.50 €	99.00 €
Maitre de cérémonie Week-end / Fériés		X	20 %	215.83 €	259.00 €
Personnalisation de l'hommage		X	20 %	140.83 €	169.00 €
Registre de Condoléances		X	20 %	54.17 €	65.00 €
7A - Inhumation					
Inhumation - Travaux de cimetière					
Brise roche et Mini pelle (par jour)		X	20 %	172.50 €	207.00 €

CENTRE FUNÉRAIRE NAUCELLE
ZA de l'Issart 12 800 NAUCELLE
05 65 47 01 58
pf.naucelle@gmail.com

Habilitation : 24-12-0147 - SIRET: 93466913600012

Tarif général applicable au 12/11/2026

	Prestation		Taux TVA	HT	TTC
	Obligatoire	Non obligatoire			
Creusement avec Boki pour inhumation d'un cercueil	X		20 %	744.17 €	893.00 €
Creusement manuel pour inhumation d'un cercueil	X		20 %	789.17 €	947.00 €
Creusement manuel pour inhumation d'urne	X		20 %	130.83 €	157.00 €
Croix de repérage au cimetière.		X	20 %	100.00 €	120.00 €
Enlèvement d'une pierre tombale et creusement d'une fosse en pleine terre	X		20 %	994.17 €	1193.00 €
Enlèvement d'une stèle pour Gravure		X	20 %	175.00 €	210.00 €
Enrobé à froid (remise en état)		X	20 %	141.67 €	170.00 €
Inhumation / Dispersion de l'urne (la dispersion des cendres peut avoir lieu en pleine nature et peut être effectuée soit à titre gratuit par la famille elle-même, soit par un opérateur funéraire mandaté et rémunéré à cette effet)	X		20 %	57.50 €	69.00 €
Ouverture et fermeture de porte de Colombarium (sous réserves de travaux divers)	X		20 %	114.17 €	137.00 €
Ouverture et fermeture d'un monument avec pierre tombale (sous réserves de travaux divers)	X		20 %	411.67 €	494.00 €
Ouverture et fermeture d'un monument avec porte avant (sous réserves de travaux divers)	X		20 %	264.17 €	317.00 €
Ouverture et fermeture d'un monument avec porte avant 1/2 enterrée	X		20 %	357.50 €	429.00 €
Ouverture et fermeture d'un monument avec porte enterrée avec l'utilisation de la boki (sous réserves de travaux divers)	X		20 %	491.67 €	590.00 €
Ouverture et fermeture d'un monument avec pré-fosse (sous réserves de travaux divers)	X		20 %	357.50 €	429.00 €
Ouverture et fermeture d'un monument Cinéraire	X		20 %	212.50 €	255.00 €
Puisement d'eau		X	20 %	100.00 €	120.00 €
Réception et scellement d'une urne sur un monument	X		20 %	125.00 €	150.00 €
Technicien (s) cimetière rayon > à 20 kms		X	20 %	129.17 €	155.00 €
Technicien (s) cimetière rayon de 20 kms Week End		X	20 %	157.50 €	189.00 €
Technicien (s) cimetière rayon de 20 kms.		X	20 %	82.50 €	99.00 €
Exhumation					
Cercueil PRIOUL Parisien Pin massif 22 mm, cuvette étanche,plaque d'identité pour exhumation.	X		20 %	558.33 €	670.00 €
Exhumation(s) /reduction (s) par corps		X	20 %	195.83 €	235.00 €
Exhumation(s) par corps		X	20 %	116.67 €	140.00 €
Housse sanitaire Exhumation		X	20 %	174.17 €	209.00 €
Reliquaire Pin 0,80 m		X	20 %	250.00 €	300.00 €
Traitement des déchets non dangereux et inertes (sous réserve)		X	20 %	191.67 €	230.00 €
Gravure					
Gravure et feuille d'or		X	20 %	5.17 €	6.20 €

CENTRE FUNÉRAIRE NAUCELLE
ZA de l'Issart 12 800 NAUCELLE
05 65 47 01 58
pf.naucelle@gmail.com

Habilitation : 24-12-0147 - SIRET: 93466913600012

Tarif général applicable au 12/11/2026

	Prestation		Taux TVA	HT	TTC
	Obligatoire	Non obligatoire			
Gravure et feuille d'or sur pierre (au cimetière)		X	20 %	12.50 €	15.00 €
Gravure et peinture (Blanc ou Noir)		X	20 %	5.00 €	6.00 €
Gravure et peinture sur pierre (au cimetière)		X	20 %	10.83 €	13.00 €
Travaux divers					
Etagère		X	20 %	162.50 €	195.00 €
Entretien des sépultures					
Sac(s) Gravillon concassé		X	20 %	20.00 €	24.00 €

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - POMPES FUNÈBRES

Obsèques, chambre funéraire, et travaux de cimetière commandés avec les obsèques | Entreprise identifiée en pied de page | Version 2026.11 du 12/11/2026

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux fournitures et prestations d'obsèques commandées à l'entreprise identifiée en pied de page, y compris l'admission et le séjour en chambre funéraire, ainsi qu'aux monuments, caveaux et travaux de cimetière commandés en même temps que les obsèques. Les règles propres aux clients professionnels et aux personnes publiques figurent à l'article 15. Les CGV sont remises au client avant toute commande, affichées en agence et publiées sur le site internet de l'entreprise. En cas de différence, le devis et le bon de commande l'emportent sur les CGV. Les catalogues et photographies n'ont qu'une valeur indicative, sous réserve des caractéristiques convenues au devis et des garanties légales.

2. Tarifs et devis

Les prix sont indiqués TTC dans les tarifs de l'entreprise, consultables en agence et sur son site internet. Avant toute opération funéraire, l'entreprise remet gratuitement au client un devis écrit, daté et détaillé, conforme au modèle réglementaire. Le devis n'engage pas le client. Il indique sa durée de validité. Passé ce délai, par exemple pour un devis annexé à un contrat obsèques, un nouveau devis est établi aux prix alors en vigueur.

Le devis distingue les prestations obligatoires de celles que le client est libre de choisir ou de refuser ; les tarifs précisent en outre celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances. Lorsque l'inhumation est choisie, le personnel pour inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, ou l'ouverture et la fermeture du caveau, sont obligatoires ; la fourniture d'un caveau, le démontage et le remontage d'un monument, le portage et l'exhumation ne sont pas réglementairement obligatoires, même lorsqu'ils sont techniquement nécessaires.

3. Intervenants extérieurs et sommes payées pour le compte du client

Certaines opérations sont réalisées par d'autres que l'entreprise : service du cimetière ou marbrier, entreprises que le client choisit lui-même (marbrier, fleuriste…), administrations et organismes (taxes, vacations de police, redevances de crématorium ou de chambre funéraire, frais de culte, presse). Le devis indique :

- le nom de l'entreprise ou du service qui réalise l'ouverture et la fermeture du monument, le creusement et le comblement de la fosse (art. R. 2223-27 du code général des collectivités territoriales, CGCT) ;
- pour chaque entreprise choisie par le client lui-même, son nom, sa qualité et le prix net qu'elle facture (art. 4 de l'arrêté du 11 janvier 1999) ;
- séparément des prestations de l'entreprise, les sommes versées à des tiers et les taxes, ainsi que le montant des honoraires éventuels de représentation du client auprès de ces tiers.

Les prestations que l'entreprise sous-traite conformément à son habilitation sont repérées au devis par un astérisque (*) ; elle en reste responsable. Le devis n'a pas à mentionner le nom du sous-traitant, qui est communiqué au client qui le demande.

Sommes avancées. En signant le bon de commande, le client charge l'entreprise de régler en son nom et pour son compte les sommes dues à des tiers qui figurent au devis dans la rubrique des frais avancés. L'entreprise les lui refacture au centime près, sans marge et sans y ajouter de TVA ; les justificatifs sont à sa disposition lors du paiement de la facture. Ce régime suppose que le tiers établisse sa facture au nom du client ; à défaut, la prestation est achetée et revendue par l'entreprise et figure dans les autres rubriques du devis, TVA comprise ; toutefois, les concessions, taxes et droits municipaux sont refacturés pour leur montant exact, TVA éventuelle comprise, sans aucune majoration (art. L. 2223-34 du CGCT). Si le montant exact n'est pas connu à la signature (par exemple un avis de presse), le devis indique un montant estimé, signalé comme tel. Dès que le montant réel est connu, et avant facturation, un nouveau devis et un nouveau bon de commande sont soumis au client, sur papier ou à distance.

4. Bon de commande

Si le devis est accepté, l'entreprise établit un bon de commande comportant les mentions réglementaires (art. R. 2223-30 du CGCT). La commande est ferme dès que le client signe le bon de commande ; cette signature vaut acceptation des présentes CGV. Aucune opération funéraire n'est réalisée avant la remise du devis et la signature du bon de commande, sauf réquisition de l'autorité publique (article 15.2). La signature de l'entreprise n'est exigée que pour un contrat conclu au domicile (article 5.2).

Le devis et le bon de commande sont édités par le logiciel de gestion de l'entreprise. Ils sont signés sur papier, ou à distance au moyen d'un service de signature électronique ou par renvoi du document signé et numérisé, par courriel ou par courrier. La mention « commande avec obligation de paiement » figure à côté de la signature du client sur le bon de commande, et celui-ci indique que le client a reçu les présentes CGV avant de signer. Un exemplaire signé est remis ou envoyé au client. Le client date et signe en outre le bloc de réception des CGV, à la fin des présentes ; pour une signature électronique, il est signé avec les autres documents.

Le client fournit les documents exigés par la réglementation. La personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles justifie de son état civil et de son domicile (pièce d'identité et justificatif de domicile) lorsqu'elle demande : le transport du corps avant mise en bière (art. R. 2213-8 et R. 2213-8-1 du CGCT), l'admission en chambre funéraire (R. 2223-76), des soins de conservation (R. 2213-2-2), la crémation, sauf volontés écrites du défunt (R. 2213-34), ou une exhumation, avec sa qualité de plus proche parent (R. 2213-40). L'entreprise ne demande ces pièces que dans ces cas ou lorsque l'administration les exige. Si le corps a été admis dans la chambre funéraire de l'entreprise à la demande de la personne chez qui le décès a eu lieu, du directeur d'un établissement de santé ou des autorités, le client atteste, avant de commander les autres prestations, avoir pris connaissance de la liste des opérateurs funéraires habilités (art. R. 2223-88 du CGCT). Si un désaccord entre personnes pouvant avoir qualité pour pourvoir aux funérailles est porté à sa connaissance, l'entreprise n'accomplit que les mesures conservatoires jusqu'à leur accord écrit ou la décision du juge.

5. Démarchage

5.1. Obsèques. À l'exception des contrats obsèques, la loi interdit de proposer des services funéraires en prévision d'obsèques ou dans les deux mois qui suivent un décès, ainsi que toute démarche commerciale à domicile, sur la voie publique ou dans un lieu ouvert au public, même à la demande du client (art. L. 2223-33 du CGCT). L'entreprise ne pratique aucune démarche de ce type.

5.2. Décès à domicile, la nuit, un dimanche ou un jour férié. Par exception prévue par l'article L. 2223-33 du CGCT, l'entreprise peut se rendre au domicile lorsque la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles l'a appelée. Seuls peuvent alors être commandés le transport ou le dépôt du corps avant mise en bière et les soins de conservation à domicile. Un devis et un bon de commande limités à ces prestations, établis par un conseiller funéraire de l'entreprise, le cas échéant à distance, sont signés sur place par le client et par l'entreprise, avec l'annexe 1, qui mentionne l'appel du client. Aucun paiement ni aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, n'est demandé ni accepté avant le huitième jour qui suit la signature (art. L. 221-10 du code de la consommation). Le devis des autres prestations des obsèques est établi ensuite, en agence ou à distance. En dehors de ce cas, aucune commande n'est prise au domicile.

5.3. Téléphone. Il est interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable (art. L. 223-1 et suivants du code de la consommation). Ce consentement doit être libre, spécifique, éclairé, univoque, donné à part par un acte positif clair, pour un an au plus, et peut être retiré à tout moment, y compris oralement ; la signature des présentes ne le vaut pas. Le numéro de téléphone du client sert à l'organisation des obsèques et au suivi de sa commande.

6. Lieu de signature et droit de rétractation

En agence. L'entreprise ne sollicitant pas ses clients hors de ses locaux (article 5), un contrat signé dans ses locaux, en présence d'un conseiller, y compris par signature électronique, ne donne pas droit à rétractation : il est ferme dès la signature et ne peut être annulé que dans les conditions de l'article 12. Lorsque le client assiste à un relevé au cimetière, qui reste purement technique, la commande du monument ou des travaux est signée au plus tôt le lendemain.

À distance ou au domicile. Tout contrat signé hors de la présence d'un représentant de l'entreprise (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier) est traité comme un contrat à distance, même si le devis a été préparé en agence. Le contrat signé au domicile en présence du personnel de l'entreprise relève de l'article 5.2. Dans ces deux cas, le client consommateur peut se rétracter pendant 14 jours, sans motif ni frais, par tout écrit sans ambiguïté (courrier, courriel), en utilisant ou non le formulaire de l'annexe 2. Le délai court à compter de la signature ou, si la commande comprend un bien (cercueil, urne, plaque, monument, articles), à compter de la livraison ou de la pose du dernier bien ; la rétractation reste possible dès la signature.

Les délais d'inhumation et de crémation obligent le plus souvent à commencer avant la fin de ce délai. L'entreprise ne commence que si le client le demande expressément en signant l'annexe 1, jointe au devis et au bon de commande. Dans ce cas, s'il se rétracte, il paie seulement les prestations déjà réalisées, en proportion du prix convenu, et répond de la dépréciation des biens déjà utilisés ; une fois toutes les prestations réalisées, il ne peut plus se rétracter pour celles-ci. Les biens confectionnés selon ses indications ou nettement personnalisés (plaque ou monument gravés, faire-part imprimés) sont exclus de la rétractation, et le devis les signale expressément ; un modèle standard, même fabriqué après la commande, n'en est pas exclu (art. L. 221-18 à L. 221-28 du code de la consommation). Sans demande expresse signée, aucune somme n'est due pour les prestations réalisées pendant le délai de rétractation. En résumé : pas de rétractation pour une commande signée en agence, ni pour un bien personnalisé.

7. Déroulement des obsèques

L'inhumation ou la crémation a lieu 24 heures au moins après le décès et au plus tard le quatorzième jour calendaire qui suit le décès (ou l'entrée du corps en France, ou l'autorisation du procureur en cas d'obstacle médico-légal), sauf dérogation du préfet. Les dates et heures dépendent des autorisations administratives et des disponibilités des cimetières, crématoriums, chambres funéraires et lieux de culte ; l'entreprise prévient le client dès qu'elle a connaissance d'un changement. Le corbillard transporte le défunt et le personnel ; des places pour la famille ne sont possibles que si elles sont prévues au devis.

Le client signale toute prothèse fonctionnant avec une pile (stimulateur cardiaque par exemple) : elle est retirée avant la mise en bière, sauf pour les modèles que la réglementation dispense de ce retrait. Les cercueils sont conformes à la réglementation ; leur vitesse de dégradation après inhumation dépend du terrain et ne peut pas être garantie.

8. Monuments, caveaux et travaux de cimetière commandés avec les obsèques

8.1. Délais. Pour chaque fourniture livrée plus tard (gravure, plaque, monument, caveau, travaux), le bon de commande indique une date ou un délai. Ce délai court à partir du jour où l'entreprise dispose de ce que le client doit fournir (texte à graver, choix du modèle, titre de concession) et de l'autorisation de la mairie, qu'elle demande dès qu'elle dispose des pièces nécessaires. Il est suspendu tant que le gel, la sécheresse ou de fortes pluies empêchent de travailler sans abîmer l'ouvrage ; l'entreprise prévient alors le client et lui indique une nouvelle date. Si la date n'est pas respectée, le client peut notifier la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à l'exécution, demander par écrit l'exécution dans un délai raisonnable puis, à défaut, annuler la commande par écrit et être remboursé sous 14 jours ; il peut annuler aussitôt si l'entreprise refuse ou ne peut manifestement pas exécuter, ou si la date convenue était pour lui essentielle, par exemple pour une cérémonie (art. L. 216-6 et L. 216-7 du code de la consommation). Avant toute gravure, le client valide par écrit le texte, l'orthographe et le motif ; l'entreprise reproduit fidèlement le projet validé et répond de ses propres erreurs.

8.2. Concession et autorisation. Le client déclare disposer des droits sur la concession ou agir avec l'accord de ceux qui les détiennent, et remet le titre de concession. L'entreprise demande en son nom les autorisations nécessaires et respecte le règlement du cimetière. Si elle a connaissance d'un désaccord entre les titulaires de ces droits, elle suspend les travaux jusqu'à leur accord écrit ou une décision de justice.

8.3. Caveaux et présence d'eau. Un caveau protège les cercueils et les urnes du poids de la terre et limite les entrées d'eau, sans pouvoir supprimer toute humidité (condensation, eaux souterraines, ruissellement, nature du sol de l'emplacement attribué par la commune). L'entreprise informe le client, au devis, des risques propres à l'emplacement et des solutions possibles. Le caveau est fourni non étanche, sauf si un caveau étanche figure au devis, qui précise alors la protection promise. Un pompage permet de procéder à une inhumation mais n'empêche pas l'eau de revenir. Ces informations ne réduisent ni les garanties légales ni la responsabilité de l'entreprise pour un défaut de conception, d'exécution ou de conseil.

8.4. Imprévus. Si l'état réel de la sépulture diffère de ce qui a été déclaré ou de ce que l'entreprise pouvait déceler lors de son relevé (sous-sol, roche, état du caveau ou du monument), l'entreprise prévient le client et lui soumet un devis complémentaire, à accepter par écrit avant les travaux. Sans accord sur le devis complémentaire, chacun peut mettre fin au contrat pour la partie non réalisée ; restent dus les prestations réalisées et les frais engagés justifiés, sauf faute de l'entreprise.

8.5. Fin des travaux. À la fin des travaux, l'entreprise invite le client à les accepter par un écrit signé des deux parties, avec ou sans réserve. À défaut d'écrit, le paiement du solde joint à l'utilisation de la sépulture fait présumer l'acceptation, avec les réserves éventuelles du client ; une inhumation qui ne pouvait attendre ne vaut pas à elle seule acceptation. Jusqu'à cette acceptation, l'entreprise a la garde de l'ouvrage ; ensuite, le client supporte les dégradations dues à des tiers ou à des événements extérieurs, sans que les garanties de l'entreprise en soient réduites.

9. Garanties légales

Les biens vendus, y compris sur mesure (cercueil, urne, plaque, monument, articles funéraires), bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, décrites dans l'encadré ci-dessous. Les prestations de service engagent la responsabilité de l'entreprise dans les conditions du droit commun. Une éventuelle garantie commerciale fait l'objet d'un document séparé et s'ajoute aux garanties légales.

Le professionnel qui répond des garanties légales est l'entreprise identifiée en pied de page, dont le nom, l'adresse postale, le téléphone et l'adresse électronique y figurent. Toute demande au titre des garanties légales lui est adressée à ces coordonnées.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

10. Responsabilité

L'entreprise répond des prestations qu'elle s'est engagée à fournir, y compris celles confiées à ses sous-traitants. Elle ne répond pas des fautes propres des intervenants imposés par l'administration ou choisis par le client (cimetière, crématorium, culte, presse, entreprise désignée par la famille), sauf manquement de sa part dans la transmission des informations ou la coordination, et informe le client de toute difficulté dont elle a connaissance. Lorsqu'elle achète et revend la prestation d'un tiers (article 3), elle en répond comme de ses propres prestations. Elle est assurée en responsabilité civile professionnelle ; les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique du contrat figurent sur son site internet.

11. Paiement

La somme versée à la commande est un acompte, dont le montant figure au bon de commande : la commande est ferme. Pour un contrat signé au domicile (article 5.2), aucun paiement n'est demandé ni accepté avant le huitième jour qui suit la signature. Le solde est payé à réception de la facture. Si une assurance ou un organisme confirme la prise en charge de tout ou partie des frais, l'acompte est réduit d'autant et l'entreprise peut accomplir les démarches de paiement direct. Une facture détaillée est remise au client. Toute somme non payée à l'échéance porte intérêt au taux légal après mise en demeure.

12. Modification et annulation

Toute modification qui a une incidence sur le prix, en plus ou en moins, est portée au préalable sur le devis détenu par le client (avenant signé par les deux parties) ou fait l'objet d'un nouveau devis ; la variation du prix d'une prestation déjà prévue donne toujours lieu à un nouveau devis. Dans tous les cas, un nouveau bon de commande est signé, sur papier ou à distance. Aucune prestation absente du devis n'est facturée sans l'accord écrit préalable du client. Les devis, avenants et bons de commande successifs sont conservés ensemble dans le dossier du client, pendant la durée indiquée à l'article 14.

Le client peut annuler sa commande avant son exécution par tout écrit daté (courrier, courriel, remise en main propre). Restent dus, sur justificatifs : les prestations déjà réalisées, les sommes déjà payées à des tiers pour son compte, les frais engagés non récupérables et, pour un bien personnalisé, son prix s'il est fabriqué ou les frais engagés s'il est en cours de fabrication. Le surplus est remboursé sous 14 jours. Cette annulation ne se confond pas avec la rétractation (article 6), qui suit ses propres règles.
Si l'entreprise n'exécute pas ses obligations, le client peut demander la résolution du contrat et le remboursement des sommes versées, ainsi que des dommages et intérêts. Si l'entreprise renonce elle-même à exécuter la commande, hors force majeure, elle rembourse la totalité des sommes versées sous 14 jours, et le client peut demander réparation de son préjudice.

13. Contrats obsèques

L'entreprise propose des contrats obsèques (contrats d'assurance sur la vie destinée à financer des obsèques) en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de UDIFE ASSURANCES - ASSISTANCE FUNÉRAIRE, courtier (SAS au capital de 40 000 €, RCS Saint-Malo 432 972 495, ZA Beauséjour, 22490 Pleslin-Trigavou, ORIAS 07 027 964). Son propre numéro ORIAS figure en pied de page (www.orias.fr). Tous deux sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.
Avant toute souscription, l'entreprise recueille par écrit les exigences et besoins du souscripteur, lui conseille un contrat cohérent avec eux en motivant son conseil (art. L. 521-4 du code des assurances), lui remet le document d'information et les conditions générales de l'assureur et lui indique ses éventuels liens avec des entreprises d'assurance et sa rémunération (commission comprise dans la cotisation). Lorsque le contrat prévoit des prestations d'obsèques, elles sont détaillées dans un devis annexé (art. L. 2223-34-1 du CGCT) ; le souscripteur peut, sa vie durant, les modifier ainsi que l'opérateur désigné (art. L. 2223-35-1 du CGCT). Il peut renoncer au contrat pendant 30 jour calendaire à compter du moment où il est informé de sa conclusion, par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec avis de réception ; l'assureur lui restitue alors l'intégralité des sommes versées dans les 30 jours (art. L. 132-5-1 du code des assurances). Les formulaires annexés aux présentes ne servent pas à cette renonciation. Les prestations sont réalisées au décès aux prix alors en vigueur. Le capital est versé sur justificatifs ; s'il ne suffit pas, le complément reste à régler, et l'éventuel excédent revient au bénéficiaire désigné au contrat.
Réclamations : à l'entreprise, à UDIFE ASSURANCES, ZA Beauséjour, 22490 Pleslin-Trigavou, ou au service réclamations de l'assureur indiqué au contrat. En cas de désaccord, et si aucune action en justice n'est engagée : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, www.mediation-assurance.org.

14. Données personnelles

L'entreprise applique le principe de minimisation : elle ne demande, n'enregistre et ne conserve que les informations nécessaires à la commande et aux formalités obligatoires, et les supprime à l'issue des délais indiqués ci-dessous. L'entreprise identifiée en pied de page traite les données nécessaires au devis, à l'organisation des obsèques, aux formalités légales et à sa comptabilité (RGPD, art. 6.1 b et c). Elle ne demande une pièce d'identité et un justificatif de domicile que dans les cas prévus à l'article 4 et, pour un contrat obsèques, lorsque l'assureur l'exige, et des coordonnées bancaires que pour un prélèvement ou un remboursement ; la signature électronique à distance ne demande aucune copie de pièce d'identité. Sans les données nécessaires, la commande ne peut pas être traitée. Les informations concernant le défunt ne relèvent pas du RGPD (loi du 6 janvier 1978, art. 84 à 86) ; l'entreprise les traite dans le seul cadre de la réglementation funéraire.
Les données sont communiquées aux seuls intervenants des obsèques (mairie, cimetière, crématorium, chambre funéraire, sous-traitants, prestataire de signature électronique, lieu de culte, assureur et courtier des contrats obsèques, expert-comptable) ; elles ne sont ni vendues ni cédées. Si un prestataire les traite hors de l'Union européenne, c'est avec les garanties prévues par le RGPD. L'entreprise peut adresser des offres par courrier postal, sur le fondement de son intérêt légitime (art. 6.1 f), au plus tôt deux mois après le décès ; le client peut s'y opposer à tout moment, sans frais. Les données sont conservées 5 ans après les obsèques, 10 ans pour les pièces comptables, les contrats signés électroniquement et les caveaux ; elles ne servent plus à l'envoi d'offres 3 ans après le dernier contact. Le client peut y accéder, les faire rectifier ou effacer dans les limites légales, en demander la limitation ou la portabilité, s'opposer à leur usage, en écrivant à l'adresse électronique du pied de page, et saisir la CNIL (www.cnil.fr). Les proches ou intervenants dont il communique les coordonnées disposent des mêmes droits ; l'entreprise les en informe lors de son premier contact avec eux.

15. Clients professionnels et personnes publiques

15.1. Champ. Le présent article s'applique lorsque le client commande pour les besoins de son activité professionnelle (autre opérateur funéraire, notamment pour l'admission et le séjour d'un défunt en chambre funéraire ou pour des travaux de cimetière ; établissement de santé, social ou médico-social ; entreprise) ou lorsqu'il est une personne publique (commune, établissement public). Les autres articles s'appliquent, à l'exception des dispositions réservées aux consommateurs : démarchage téléphonique, droit de rétractation et annexes, encadré des garanties légales de conformité, médiation de la consommation et choix du tribunal, sauf celles que l'article L. 221-3 du code de la consommation étend au professionnel de cinq salariés au plus qui commande hors établissement en dehors de son activité principale. La garantie des vices cachés et les garanties de la construction restent dues.
15.2. Commande. Les prix sont ceux du tarif en vigueur ou du devis, communiqués sur demande. La commande est passée par écrit par une personne habilitée à engager le client ; une réquisition de l'autorité publique tient lieu de bon de commande. Lorsque la personne publique émet son propre bon de commande ou ses propres conditions, celles-ci s'appliquent pour les points qu'elles règlent.
15.3. Chambre funéraire. L'admission d'un défunt en chambre funéraire suppose la demande écrite prévue à l'article R. 2223-76 du code général des collectivités territoriales (CGCT) et l'extrait du certificat de décès ; l'opérateur qui la sollicite pour une famille les transmet à l'entreprise. Les prestations de la chambre funéraire sont facturées selon son tarif à l'opérateur qui les commande ou, s'il le demande à la commande, au nom de la famille pour le compte de laquelle il agit, afin qu'il les traite en frais avancés ; l'opérateur, mandataire de la famille, s'engage alors à régler la facture à l'échéance, même si la famille ne l'a pas encore remboursé. Lorsque le directeur d'un établissement de santé qui n'est pas tenu de disposer d'une chambre mortuaire a demandé le transfert, en attestant par écrit n'avoir pu joindre la famille dans les dix heures suivant le décès, le transport et les trois premiers jours de séjour sont facturés à l'établissement, et non à la famille (art. R. 2223-76 et R. 2223-79 du CGCT).
15.4. Communes. Lorsque la commune pourvoit aux obsèques, notamment d'une personne dépourvue de ressources suffisantes (art. L. 2223-27 du CGCT), elle est le client ; le devis et le bon de commande lui sont adressés.
15.5. Paiement. Professionnels : les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, sans escompte pour paiement anticipé. Tout retard entraîne de plein droit, dès le lendemain de l'échéance, des pénalités au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (code de commerce). Personnes publiques : le délai de paiement, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire de 40 € sont ceux du code de la commande publique (art. R. 2192-10, R. 2192-11, R. 2192-31 et D. 2192-35) ; les factures sont transmises sous forme électronique (art. L. 2192-1).
15.6. Litiges. Entre commerçants, le tribunal de commerce (ou tribunal des activités économiques) du siège de l'entreprise est seul compétent. Pour les autres clients professionnels et les personnes publiques, le tribunal compétent est déterminé selon les règles de droit commun.

16. Réclamations, médiation et litiges

Les réclamations sont adressées par écrit à l'entreprise, aux coordonnées du pied de page. Si la réponse ne satisfait pas le client consommateur, ou s'il n'en reçoit pas, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation, au plus tard un an après sa réclamation écrite (art. L. 612-2 du code de la consommation) :

Médiateur de la consommation : Médiation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)
FCA, 77 rue de Lourmel, 75015 Paris - servicemediation@mcca-mediation.fr - www.mcca-mediation.fr

La médiation est facultative. Le droit français s'applique. Le client consommateur peut saisir le tribunal du lieu où il habitait lors de la commande ou tout autre tribunal compétent. Aucune clause des présentes ne réduit les droits que le client tient de la loi ; une clause jugée non valable n'affecte pas les autres.

Réception et acceptation des conditions générales de vente

Je reconnais avoir reçu les présentes conditions générales de vente (version 2026.11 du 12/11/2026), avec leurs annexes, avant de signer le bon de commande, et les accepter. Je sais qu'une commande signée en agence, en présence d'un conseiller, ne donne pas droit à rétractation (article 6).
Nom et prénom : ..... Le ..... Signature :

ANNEXES - À COMPLÉTER UNIQUEMENT POUR UN CONTRAT SIGNÉ À DISTANCE OU AU DOMICILE

Annexe 1. Commande à distance ou au domicile : demande de commencer les prestations

Client : nom et prénom .....

Lien avec le défunt : .....

Défunt : nom et prénom .....

Date du décès : .....

Cas (cocher) :

☐ Commande à distance : devis et bon de commande signés hors de la présence d'un représentant de l'entreprise (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier).

☐ Décès à domicile, la nuit, un dimanche ou un jour férié. Je déclare avoir moi-même appelé l'entreprise pour lui demander d'intervenir au domicile, le ..... à ..... h ....., depuis le numéro ..... (facultatif). Je commande seulement le transport ou le dépôt du corps avant mise en bière et/ou des soins de conservation à domicile. Dans cette situation, aucun paiement ne m'est demandé, pour les prestations commandées dans ce cadre, avant le huitième jour qui suit la signature.

Demande et déclarations (cocher) :

☐ Je demande que les prestations commencent sans attendre la fin du délai de rétractation de 14 jours.

☐ Je sais que si je me rétracte, je paierai les prestations déjà réalisées et la dépréciation des biens déjà utilisés, et je reconnais que je ne pourrai plus me rétracter pour les prestations une fois celles-ci toutes réalisées.

☐ Je sais que les biens confectionnés selon mes indications ou nettement personnalisés (plaque ou monument gravés, faire-part imprimés), signalés au devis, sont exclus de la rétractation.

☐ J'ai reçu, avant de m'engager, le devis, les conditions générales de vente et le formulaire de rétractation (annexe 2), et je sais que ma commande m'oblige à payer.

Fait à ....., le ..... à ..... h .....

Signature du client : Signature du représentant de l'entreprise (commande au domicile uniquement) :

Annexe 2. Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors de l'agence. Vous pouvez aussi vous rétracter par simple courrier ou courriel, sans utiliser ce formulaire.

À l'attention de : CENTRE FUNERAIRE FERRAND-FORGEAS, 625 Chemin de Salabru 12000 Rodez

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

.....

Commandé le (*) / reçu le (*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) :
.....

Date : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

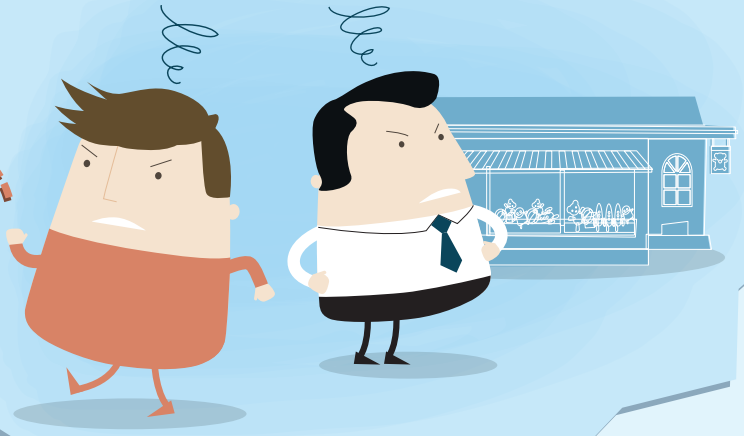
(*) Rayez la mention inutile.

La MÉDIATION du COMMERCE COOPÉRATIF & ASSOCIÉ

UN CONSOMMATEUR A UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT

MEMBRE D'UN RÉSEAU COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ

adhérant au service de Médiation du Commerce Coopératif et Associé.



Il contacte le commerçant puis, le cas échéant, le service client de l'enseigne.

Sans retour, ou si celui-ci ne lui convient pas,

LE CONSOMMATEUR PEUT UTILISER LE SERVICE DE LA MÉDIATION



EN SE RENDANT SUR LE SITE WWW.MCCA-MEDIATION.FR

Remplir le formulaire en ligne en y attachant toutes les pièces justificatives (preuve d'achat, échanges avec le service client...)

OU EN ADRESSANT SA RÉCLAMATION PAR COURRIER

avec ces mêmes documents au
Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)
FCA - 77 rue de Lourmel - 75015 PARIS

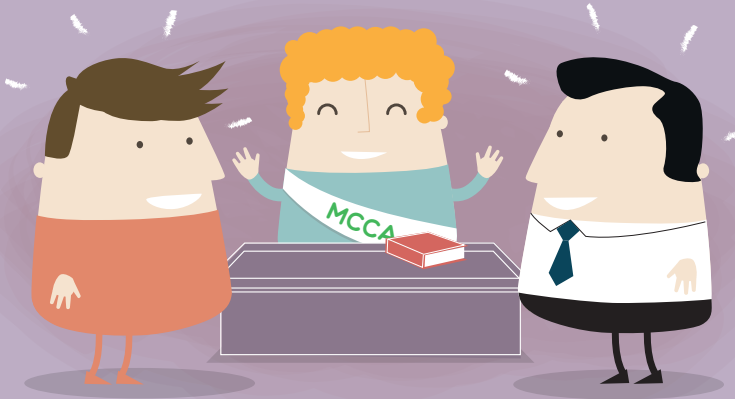
LE MÉDIATEUR DU COMMERCE COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ JUGERA DE LA RECEVABILITÉ DU DOSSIER SELON DES CRITÈRES OBJECTIFS



DOSSIER IRRECEVABLE

DOSSIER RECEVABLE MAIS PROCÉDURE REFUSÉE PAR LE COMMERÇANT

DOSSIER RECEVABLE ACCEPTÉ PAR LES DEUX PARTIES



LE MÉDIATEUR aura 90 jours POUR PROPOSER UNE SOLUTION.

Formulaire de saisine
du Médiateur du Commerce Coopératif et Associé

Pour un traitement plus rapide de votre demande, vous pouvez également saisir le Médiateur en ligne : www.mcca-mediation.fr !

LE SAVIEZ-VOUS ?

Afin d'assurer la rapidité de votre dossier, merci de bien vouloir remplir l'ensemble des champs ci-dessous.

Date du recours au médiateur : .....

// VOS DEMARCHES PREALABLES

Le recours au Médiateur n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi **d'une réclamation écrite** auprès du commerçant puis du service client, selon les modalités prévues par l'enseigne, et uniquement si votre litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.

// LES COORDONNEES DES PARTIES A LA MEDIATION

Coordonnées du demandeur (client/représentant)

Civilité : Madame ☐ Monsieur ☐

Nom de l'instance [*si représentant*] : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse e-mail : .....

Téléphone : .....

Adresse : .....

Code postal : .....

Ville : .....

Pays : .....

Coordonnées du point de vente concerné :

Nb : en cas de doute, renseignez-vous en point de vente ou sur le site de vente en ligne.

Enseigne : .....

Adresse : .....

Code postal : .....

Ville : .....

Pays : .....

Téléphone : .....

Adresse e-mail : .....

// LE THEME DE VOTRE DEMANDE

Votre litige concerne :

Qualité ☐ Livraison ☐

Conditions promotionnelles ☐ Prestations contractuelles non fournies ☐

Conformité ☐ Autre [*préciser*] : .....

Paiement ☐

// LES RAISONS DE VOTRE DEMARCHE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

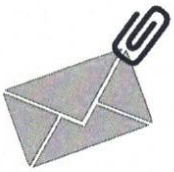
.....

.....

.....

.....

☐ *Je déclare avoir pris connaissance de l'ensemble de mes droits figurant dans la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé.*



Merci de joindre impérativement la copie des pièces justificatives suivantes concernant votre litige :

- Ensemble des **courriers échangés** avec le professionnel ;
- Preuve de **fin des procédures de réclamations préalables** le cas échéant (services réclamations/clients…selon l'enseigne) ;
- **Preuve d'achat** (facture, ticket de caisse) indiquant a minima le prix, le nom du point de vente, la date d'achat ;
- **Autres documents** nécessaires à la compréhension de la demande (extraits de contrats, CGV, clauses de garantie…)

ET DE L'ENVOYER PAR **COURRIER** (SANS AGRAFE) A :

Médiateur du Commerce Coopératif et Associé
FCA
77, rue de Lourmel
75015 Paris

« Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et sont exclusivement destinées à la procédure de médiation. La FCA est responsable du traitement des données destinées au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris.

Orias
REGISTRE UNIQUE DES INTERMÉDIAIRES
EN ASSURANCE, BANQUE ET FINANCE

ATTESTATION

(Art. R.512-5 du code des assurances et R. 546-3 I du code monétaire et financier)

L'Orias certifie que l'intermédiaire ci-après

CENTRE FUNERAIRE NAUCELLE
Zone Artisanale de Issart
12800 NAUCELLE

Numéro de RCS (le cas échéant) : RODEZ 934669136

Est, à ce jour, inscrit au Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance

Sous le numéro d'immatriculation 25003334

En qualité de :

- Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) depuis le 11/04/2025 jusqu'au 28/02/2027

L'intermédiaire doit informer l'Orias de toute modification de sa situation ou de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son inscription (Art. R. 512-5 IV du code des assurances et R. 546-3 IV du code monétaire et financier) :

- Dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée.
- Ou au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Fait à Paris,

Le 16/11/2026

Jérôme SPERONI



Secrétaire général

DISPOSITIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES SUR LA DESTINATION DES CENDRES DES PERSONNES CREMATISEES

STATUT ET RESPECT DES CENDRES

CODE CIVIL

Art. 16-1-1 : Les restes des personnes décédées, y compris les cendres de celles dont le corps a donné lieu à crémation, doivent être traités avec respect, dignité et décence.
Art. 16-2 : Le juge peut prescrire toutes mesures propres à empêcher ou faire cesser une atteinte illicite au corps humain ou des agissements illicites

CODE PENAL

Art. 225-17: Toute atteinte à l'intégrité du cadavre, par quelque moyen que ce soit, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.
La violation ou la profanation, par quelque moyen que ce soit, de tombeaux, de sépultures d'urnes cinéraires ou de monuments édifiés à la mémoire des morts est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.
La peine est portée à deux ans d'emprisonnement et à 30 000 euros d'amende lorsque les infractions définies à l'alinéa précédent ont été accompagnées d'atteinte à l'intégrité du cadavre.

DESTINATION DES CENDRES

CODE GENERAL DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Art. L.2223-18-1 : Après la crémation, les cendres sont pulvérisées et recueillies dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium.
Dans l'attente d'une décision relative à la destination des cendres, l'urne cinéraire est conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an. A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne peut être conservée, dans les mêmes conditions, dans un lieu de culte, avec l'accord de l'association chargée de l'exercice du culte.
Au terme de ce délai et en l'absence de décision de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont dispersées dans l'espace aménagé à cet effet du cimetière de la commune du lieu du décès ou dans l'espace le plus proche aménagé à cet effet visé à l'article L.2223-18-2.
Art. L.2223-18-2 : A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont en leur totalité :
- soit conservées dans l'urne cinéraire, qui peut être inhumée dans une sépulture ou déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L.2223-40 ;
- soit dispersées dans un espace aménagé à cet effet d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L.2223-40 ;
- soit dispersées en pleine nature, sauf sur les voies publiques.

Art. L.2223-18-3 : En cas de dispersion des cendres en pleine nature, la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles en fait la déclaration à la mairie de la commune du lieu de naissance du défunt. L'identité du défunt ainsi que la date et le lieu de dispersion de ses cendres sont inscrits sur un registre créé à cet effet.
Art. L.2223-18-4 : Le fait de créer, de posséder, d'utiliser ou de gérer, à titre onéreux ou gratuit, tout lieu collectif, en dehors d'un cimetière public ou d'un lieu de dépôt ou de sépulture autorisé, destiné au dépôt temporaire ou définitif des urnes ou à la dispersion des cendres, en violation du présent code est puni d'une amende de 15 000 € par infraction. Ces dispositions ne sont pas applicables aux sites cinéraires créés avant le 31 juillet 2005.
Art. R.2213-39 : Le placement dans une sépulture, le scellement sur un monument funéraire, le dépôt dans une case de columbarium d'une urne et la dispersion des cendres, dans un cimetière ou un site cinéraire faisant l'objet de concessions, sont subordonnés à l'autorisation du maire de la commune où se déroule l'opération.

RESIDUS METALLIQUES RECEUILLIS APRES LA CREMATION

CODE GENERAL DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Art. L.2223-18-1-1 :
I. - Sans considération de leur origine, les métaux issus de la crémation ne sont pas assimilés aux cendres du défunt. Ces métaux font l'objet d'une récupération par le gestionnaire du crématorium pour cession, à titre gratuit ou onéreux, en vue du traitement approprié pour chacun d'eux.
II. - Le produit éventuel de la cession prévue au I est inscrit en recette de fonctionnement au sein du budget du crématorium où les métaux ont été recueillis. Ce produit éventuel ne peut être destiné qu'aux opérations suivantes :
1° Financer la prise en charge des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes, mentionnées à l'article L.2223-27 ;
2° Faire l'objet d'un don à une association d'intérêt général ou à une fondation reconnue d'utilité publique.
III. - Les dispositions des I et II figurent sur tout document de nature contractuelle prévoyant la crémation du défunt et sont affichées dans la partie des crématoriums ouverte au public.
IV. - Un décret en Conseil d'Etat précise les conditions d'application du présent article.

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES
Liberté
Égalité
Fraternité

MINISTÈRE
DU PARTENARIAT
AVEC LES TERRITOIRES
ET DE LA DÉCENTRALISATION
Liberté
Égalité
Fraternité

Information aux familles sur les soins de conservation

Vous venez de perdre une personne chère et vous êtes chargé d'organiser ses funérailles. Ce document officiel vous est destiné.
Il a pour but de vous apporter une information objective sur les interventions techniques possibles sur le corps de votre défunt, et qui pourraient vous être proposées par les opérateurs funéraires, dans ce moment douloureux.
En effet, il existe plusieurs types d'interventions **payantes**. Elles sont exposées ci-dessous.

Les soins de conservation :

Ces soins, aussi appelés soins de thanatopraxie, constituent des opérations funéraires réglementées par le code général des collectivités territoriales (CGCT). Ce sont des actes invasifs post mortem qui procèdent par drainage des liquides et des gaz du corps et par injection d'un produit biocide en remplacement. Ils ont pour finalité de retarder le processus de décomposition du corps (thanatomorphose) et la dégradation du corps. L'ensemble de ces opérations nécessite entre 1h30 et 2h00.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont des prestations **qui ne sont pas obligatoires**. Ainsi, la présentation du corps aux familles et aux proches d'une façon générale ne peut pas être subordonnée à la réalisation de soins de thanatopraxie. Une toilette mortuaire peut suffire, mais n'est pas non plus obligatoire.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie peuvent être néanmoins exigés en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou de la compagnie aérienne (pour des règles de sécurité et d'hygiène).

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont réalisés par des thanatopracteurs obligatoirement diplômés, au sein d'établissements funéraires (chambres funéraires) ou hospitaliers (chambres mortuaires). Ils peuvent aussi être réalisés au domicile du défunt uniquement si le décès est survenu à domicile.

Lorsque ces soins sont réalisés à domicile, celui-ci doit répondre à des exigences de configuration et d'aménagement afin de garantir la sécurité des professionnels et des proches du défunt. Dans ce dernier cas, ces soins doivent être réalisés dans un délai de 36 heures suivant le décès, pouvant être prolongé de 12 heures pour tenir compte de circonstances particulières.

Les soins de conservation doivent faire l'objet d'une déclaration écrite préalable auprès du maire de la commune dans laquelle sont pratiqués ces derniers. La réalisation des soins de conservation est également subordonnée à la détention de l'expression écrite des dernières volontés de la personne décédée ou d'une demande de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, après que celle-ci ait été dûment informée par l'opérateur funéraire,

par la mise à disposition du présent document écrit officiel, de l'objet et de la nature des soins de conservation et des alternatives à ces soins.

Les soins de conservation ne peuvent en outre être pratiqués dans le cas d'obstacle médico-légal porté sur le certificat de décès, ou dans le cas où le défunt était porteur de certaines infections transmissibles, dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de la santé.

Dans tous les cas, il revient à l'opérateur funéraire de s'assurer du respect des exigences règlementaires préalablement à la réalisation de tout soin de conservation.

Certains soins spéciaux peuvent se révéler plus complexes si l'acte nécessite une restauration du corps.

Les toilettes du corps :

- Les **toilettes mortuaires** : elles peuvent être réalisées dans les structures hospitalières et les établissements de soins par leurs personnels et sont les derniers gestes destinés aux patients décédés.

- Les **toilettes funéraires** : elles peuvent être réalisées par les personnels des opérateurs funéraires et comprennent la toilette, la désinfection, le déshabillage, l'habillage et le maquillage du défunt.

- Les **toilettes rituelles** : elles répondent aux exigences des religions.

Les alternatives aux soins de conservation :

- La **cellule réfrigérée** : il s'agit d'une structure de froid permettant de conserver le corps de façon homogène à une température située entre 0 et 5 degrés afin de limiter la prolifération de la flore bactérienne.

- La **table réfrigérée** : il s'agit d'un matériel roulant et mobile pouvant temporairement et localement conserver un corps aux mêmes fins que la cellule réfrigérée.

- La **carboglace** : Il s'agit de placer régulièrement de la glace carbonique sous et autour du défunt pour conserver le corps.

NOTA :

Les conditions de réalisation des soins de conservation sont prévues aux articles R. 2213-2-2 et suivants du CGCT.

Les opérateurs funéraires sont des professionnels qui doivent être dûment habilités à exercer dans ce domaine par arrêté préfectoral.